

# Igov.org.ua

Зручне опрацювання заяв громадян

# Вхід держслужбовця на портал

https://region.igov.org.ua



# iGov.org.ua

портал обробки звернень громадян

Логін

Пароль

Увійти

Служба підтримки:  
start@igov.org.ua  
+380 68 211-5510  
Зв'язатися з командою iGov

# Портал де проводиться обробка звернень

Ліворуч показаний перелік заявок. Вони діляться на дві категорії:

1. **Необроблені** задачі.
2. Ті що на даний момент у Вас **в Роботі**.

Праворуч детальна інформація по обраній заявці

# Початок опрацювання заяви

717399672

Дата державної реєстрації ОСББ	10/08/2016
Назва ОСББ	Тест
Номер ЄДРПОУ	Тест
Адреса новоствореного ОСББ	Тест
ПІБ Заявника	КУЛІШ АНДРІЙ ЮРІЙОВИЧ
Адреса заявника	тест
Контактний телефон	+380.99.992.7040
Електронна пошта	Akylish88@gmail.com

Додатки

Протокол установчих...

Документ що підтверджує...

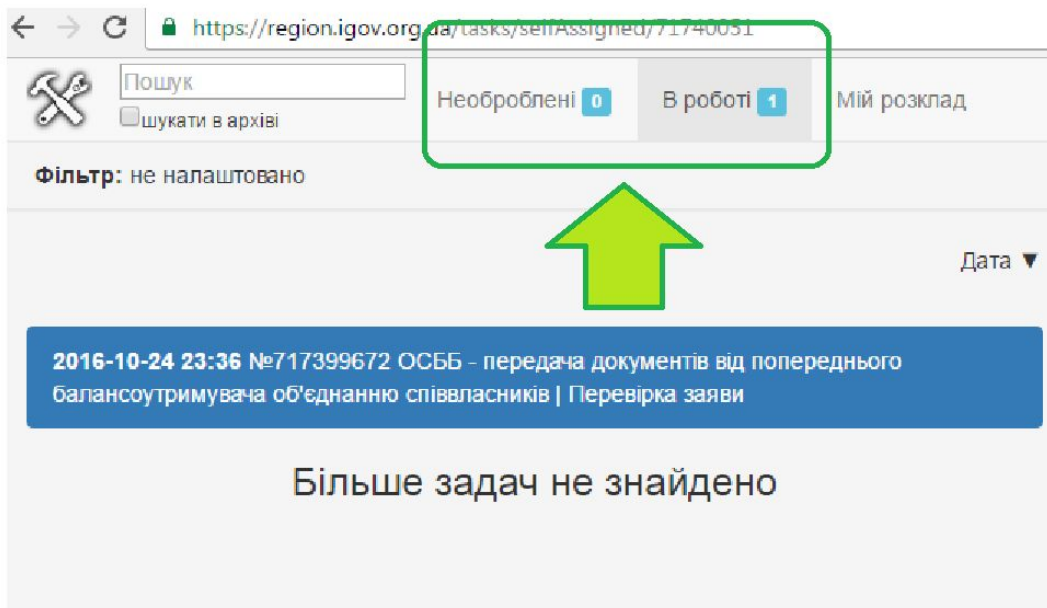
Паспорт заявника

Взяти в роботу

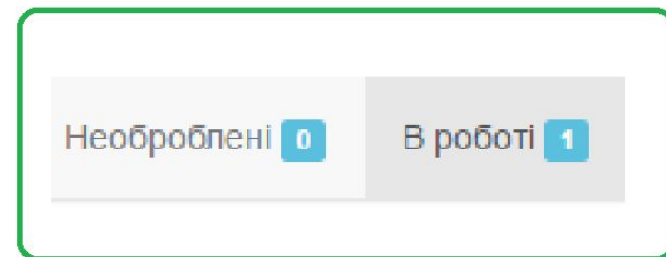
Взяти в роботу

Щоб почати опрацювання заявки натисніть кнопку **Взяти в роботу**.

# Початок опрацювання заявки



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://region.igov.org.ua/tasks/selfAssigned/71740051>. The page features a search bar with the text "Пошук" and a checkbox for "шукати в архіві". Below the search bar, there are two tabs: "Необроблені 0" (highlighted with a green box) and "В роботі 1". A green arrow points from the "Необроблені 0" tab down to a blue notification box. The notification box contains the text: "2016-10-24 23:36 №717399672 ОСББ - передача документів від попереднього балансоутримувача об'єднанню співвласників | Перевірка заявки". Below the notification box, the text "Більше задач не знайдено" is displayed. The page also includes a "Мій розклад" link and a "Дата" dropdown menu.



A close-up view of the two tabs: "Необроблені 0" and "В роботі 1". Both tabs are highlighted with a green box.

Після взяття заявки в роботу вона перейде з необроблених у вкладку **В роботі**.

Всі нові заявки будуть відобразитись у вкладці **Необроблені**.

Якщо обробка заявки передбачає кілька етапів. То після опрацювання заявки на першому етапі, заявка перейде у вкладку **Необроблені** і її знов треба буде **Взяти в роботу**.

# Початок опрацювання заяви

Звернення | Історія діалогу

Дата державної реєстрації ОСББ	10/08/2016
Назва ОСББ	Тест
Номер ЄДРПОУ	Тест
Адреса новоствореного ОСББ	Тест
ПІБ Заявника	КУЛИШ АНДРІЙ ЮРІЙОВИЧ
Адреса заявника	тест
Контактний телефон	+380983666700
Електронна пошта	Akylish88@gmail.com

Обробка заяви \*

Якщо ви відмовляєте замовнику у наданні послуги, обов'язково вкажіть підставу у цьому полі

Додатки

Протокол установчих... | Документ що підтверджує... | Паспорт заявника

Опрацювати | Роздрукувати ▼ | Внести зауваження

1. Поля в яких інформація заповнена заявником.  
Інформація не доступна для редагування.

2. Поля де держслужбовець приймає рішення про варіант опрацювання заяви.  
Та вносить запитувану заявником інформацію.

3. Документи завантажені заявником.

4. Панель управління. Де можливо роздрукувати автоматично сформовану заяву та уточнити дані заявника.

# Опрацювання звернення. 1 етап. Уточнення.

Звернення	Історія діалогу
Дата державної реєстрації ОСББ	10/08/2016
Назва ОСББ	Тест
Номер ЄДРПОУ	Тест
Адреса новоствореного ОСББ	Тест
ПІБ Заявника	КУЛІШ АНДРІЙ ЮРІЙОВИЧ
Адреса заявника	тест
Контактний телефон	+380 9914271140
Електронна пошта	Akylish88@gmail.com

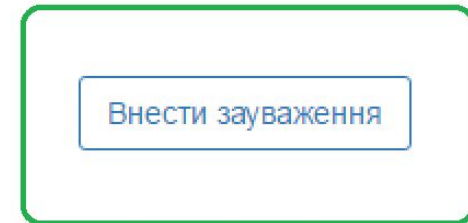
Обробка заяви \*

Якщо ви відмовляєте замовнику у наданні послуги, обов'язково вкажіть підставу у цьому полі

Додатки

Протокол установчих... | Документ що підтверджує... | Паспорт заявника

Опрацювати | Роздрукувати | **Внести зауваження**



Якщо якісь дані заявника внесені некоректно, то їх можна уточнити. Також можна попросити додатково завантажити ще один необхідний документ. Для цього скористайтесь кнопкою **Внести зауваження**.

# Опрацювання звернення. 1 етап. Уточнення.

Звернення

Історія діалогу

1. Оберіть поле або поля, що потребують уточнення
2. Зазначте запитання або коментар до кожного обраного поля
3. Якщо потрібно зазначте загальне зауваження
4. Натисніть кнопку "Відправити зауваження"

Дата державної реєстрації ОСББ 10/08/2016

Назва ОСББ  Тест

Номер ЄДРПОУ  Тест

Адреса новоствореного ОСББ  Тест

ПІБ Заявника  КУЛІШ АНДРІЙ ЮРІЙОВИЧ

Назва ОСББ  Тест

Номер ЄДРПОУ  Тест

Адреса новоствореного ОСББ  Тест

ПІБ Заявника  КУЛІШ АНДРІЙ ЮРІЙОВИЧ

Загальне зауваження або запитання до заявника:

Відправити зауваження

Скасувати

Після натискання кнопки **Внести зауваження** інформація по заявці зміниться.

Залишаться лиш поля які можна уточнити.

Внизу з'явиться поле для загального коментаря.  
Та кнопки **Відправити зауваження** і **Скасувати**.



# Опрацювання звернення. 1 етап. Уточнення.

Звернення | Історія діалогу

1. Оберіть поле або поля, що потребують уточнення  
2. Зазначте запитання або коментар до кожного обраного поля  
3. Якщо потрібно зазначте загальне зауваження  
4. Натисніть кнопку "Відправити зауваження"

Дата державної реєстрації ОСББ 10/08/2016

Назва ОСББ	<input checked="" type="checkbox"/>	Тест	<input type="text" value="Вкажіть зауваження до цього поля"/>
Номер ЄДРПОУ	<input checked="" type="checkbox"/>	Тест	<input type="text" value="Вкажіть зауваження до цього поля"/>
Адреса новоствореного ОСББ	<input checked="" type="checkbox"/>	Тест	<input type="text" value="Вкажіть зауваження до цього поля"/>
ПІБ Заявника	<input type="checkbox"/>	КУЛІШ АНДРІЙ ЮРІЙОВИЧ	

Загальне зауваження або запитання до заявника:

Тест  
 Тест  
 Тест

Поставте галочку біля полів які хочете уточнити.

Напроти поля де поставлена галочка, з'явиться місце для введення коментаря по цьому полю.

В нижнє, **Загальне зауваження** впишіть необхідну вам інформацію в цілому по заявці. Тут ви можете попросити довантажити необхідний документ.

# Опрацювання звернення. 1 етап. Уточнення.

Звернення

Історія діалогу

1. Оберіть поле або поля, що потребують уточнення
2. Зазначте запитання або коментар до кожного обраного поля
3. Якщо потрібно зазначте загальне зауваження
4. Натисніть кнопку "Відправити зауваження"

Дата державної реєстрації ОСББ 10/08/2016

Назва ОСББ  Тест

Уточніть назву

Номер ЄДРПОУ  Тест

Уточніть код

Адреса новоствореного ОСББ  Тест

Уточніть адресу

ПІБ Заявника  КУЛІШ АНДРІЙ ЮРІЙОВИЧ

Відправити зауваження

Загальне зауваження або запитання до заявника:

Також для отримання послуги завантажте файл з зображенням котика.

Відправити зауваження

Коли всі необхідні поля відмічено і всі коментарі написано, натисніть кнопку **Відправити зауваження.**

# Опрацювання звернення. 1 етап. Уточнення.

Просимо уточнити дані по Вашій заявці на iGov Вхідні x



notification@igov.org.ua <notification@igov.org.ua>

кому мені ▾

Шановний (-а) громадянин!

Для успішної обробки Вашого звернення, державний службовець потребує уточнення деяких даних.

Поле	Значення	Коментар
Назва ОСББ	Тест	Уточніть назву
Номер ЄДРПОУ	Тест	Уточніть код
Адреса новоствореного ОСББ	Тест	Уточніть адресу

Примітка:

Також для отримання послуги завантажте файл з зображенням котика.

Щоб уточнити дані, Вам потрібно [перейти в розділ "Мій журнал" порталу iGov](#) і внести інформацію у відповідні поля.

Дякуємо за порозуміння

На малюнку зображено зміст листа з уточненням який надійде заявнику.

Внести уточнення заявник зможе в розділі **Мій журнал**.

# Опрацювання звернення. 1 етап. Уточнення.

Мій журнал > Звернення № 0-717399672

25.10.2016  
Є зауваження

ОСББ - передача документів від попереднього балансоутримувача об'єднанню співвласників  
*Заявка відкрита і отримала зауваження від робітника - Перевірка заявки*



25.10.2016 14:47

Зауваження по заяві 0-717399672

Необхідно уточнити дані, за коментарем: Також для отримання послуги завантажте файл з зображенням котика.

Назва ОСББ :	<input type="text" value="Інноваторська реформа"/>
Уточніть назву	
Номер ЄДРПОУ :	<input type="text" value="Тест"/>
Уточніть код	
Адреса новоствореного ОСББ :	<input type="text" value="Тест"/>
Уточніть адресу	

Зберегти



На малюнку зображено розділ **Мій журнал** де вносяться уточнення.

# Опрацювання звернення. 2 етап. Уточнена заявка.

Звернення

Історія діалогу

Дата державної реєстрації ОСББ	10/08/2016
Назва ОСББ	Іноваторська реформа
Номер ЄДРПОУ	12345678
Адреса новоствореного ОСББ	м. Дніпро, вул. Шухевича, б. 10
ПІБ Заявника	КУЛІШ АНДРІЙ ЮРІЙОВИЧ
Адреса заявника	тест
Контактний телефон	+380 99 352 7640
Електронна пошта	Akylish88@gmail.com

Історія діалогу

Після того, як заявник зробить уточнення, поля в заявці зміняться.

Детальну історію переписки з заявником можна побачити в розділі **Історія Діалогу**.

# Опрацювання звернення. 2 етап. Уточнена заявка.

Звернення

Історія діалогу

2016-10-25 15:00:55

Запитання/коментар клієнта по заяві 0-717399672

Будь ласка, ось необхідний вам файл.

Прикріплено файл:Котик.jpg

Гром

2016-10-25 14:54:47

Відповідь на зауваження по заяві 0-717399672

Поле	Старе значення	Нове значення	Коментар
Назва ОСББ	Тест	Інноваторська реформа	(Змінилось)
Номер ЄДРПОУ	Тест	12345678	(Змінилось)
Адреса новоствореного ОСББ	Тест	м. Дніпро, вул. Шухевича, б. 10	(Змінилось)

Гром

iGov

2016-10-25 14:47:52

Зауваження по заяві 0-717399672

Необхідно уточнити дані, за коментарем: Також для отримання послуги завантажте файл з зображенням котика.

Поле	Значення	Коментар
Назва ОСББ	Тест	Уточніть назву
Номер ЄДРПОУ	Тест	Уточніть код
Адреса новоствореного ОСББ	Тест	Уточніть адресу

В історії діалогу відображається:

1. Прикріплений заявником під час уточнення файл. Та його коментар до нього.

2. Уточнені заявником поля з зазначенням попередніх значень.

3. Уточнення держслужбовця з коментарями.

4. Також тут відображається вся інша історія переписки.

# Опрацювання звернення. 3 етап. Друк заяви.

Дата державної реєстрації ОСББ	10/08/2016
Назва ОСББ	Іноваторська реформа
Номер ЄДРПОУ	12345678
Адреса новоствореного ОСББ	м. Дніпро, вул. Шухевича, б. 10
ПІБ Заявника	КУЛИШ АНДРІЙ ЮРІЙОВИЧ
Адреса заявника	тест
Контактний телефон	+3800000000000
Електронна пошта	Akylish88@gmail.com

Роздрукувати ▼

Обробка заяви \*

Якщо ви відмовляєте замовнику у наданні послуги, обов'язково вкажіть підставу у цьому полі

Додатки

Протокол установчих...

Документ що підтверджує...

Паспорт заявника

Опрацювати

Роздрукувати ▼

Форма заяви Сторінка 1

Роздрукувати ▼

Ви може якщо треба роздрукувати автоматично сформовані документи.  
Наприклад **Заяву**.

Для цього натисніть кнопку **Роздрукувати**.

Після, над нею випаде список доступних для друку файлів. Натисніть на той що вам необхідний.

# Опрацювання звернення. 3 етап. Друк заяви.

КП «Жилсервіс-9» ДМР  
Інноваторська реформа  
Адреса будинку: м. Дніпро, вул. Шухевича, б. 10  
Заявник: КУЛІШ АНДРІЙ ЮРІЙОВИЧ  
Зареєстрований за адресою: тест  
Телефон: +380 97 000 0000  
Електронна пошта: Akylish88@gmail.com

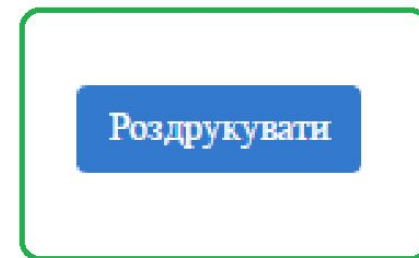
ЗАЯВА  
Про передачу документів від переднього балансоутримувача

10/08/2016 зареєстровано об'єднання співвласників багатоквартирного будинку (ОСББ) за адресою: м. Дніпро, вул. Шухевича, б. 10  
Назва ОСББ: Інноваторська реформа  
Код ЄДРПОУ: 12345678

Відповідно ч. 18, ст. 6. ЗУ "Про ОСББ" колишній балансоутримувач багатоквартирного будинку або особа, яка здійснювала управління багатоквартирним будинком до створення об'єднання, у **тримісячний строк з дня державної реєстрації об'єднання забезпечує передачу** йому примірника технічної та іншої передбаченої законодавством документації на будинок, а також документа, на підставі якого багатоквартирний будинок прийнято в експлуатацію, технічного паспорта і планів інженерних мереж.

Від імені ОСББ, прошу Вас надати всю технічну та іншу наявну документацію про будинок.

Роздрукувати



Після вибору необхідного файлу вам буде доступна для перегляду його автоматично сформована версія.

В документ підтягнуться всі поля заповнені заявником. В тому числі і виправлені після уточнення.

Щоб роздрукувати його, натисніть кнопку **Роздрукувати**.



# Опрацювання звернення. 3 етап. Друк заяви.

Печать  
Всего: 2 стр.

Печать Отмена

Принтер Сохранить как PDF  
Изменить

Страницы Все  
Например: 1-5, 8, 11-13

Раскладка Книжная

Размер бумаги А4

Поля По умолчанию

Параметры  
 Верхние и нижние колонтитулы  
 Фон

КП «Жилсервіс-9» ДМР  
Інноваторська реформа  
Адреса будинку: м. Дніпро, вул. Шухевича, б. 10  
Завіаніс: КУЛІШ АНДРІЙ ЮРІЙОВИЧ  
Зареєстрований за адресою: тест  
Телефон: +380 [redacted]  
Електронна пошта: Akylid88@gmail.com

ЗАЯВА  
Про передачу документів від переднього балансоутримувача

10/08/2016 зареєстровано об'єднання співвласників багатоквартирного будинку (ОСББ) за адресою: [Address/Ad].  
Назва ОСББ: Інноваторська реформа  
Код ЄДРПОУ: 12345678

Відповідно ч. 18, ст. 6. ЗУ "Про ОСББ" власник балансоутримувач багатоквартирного будинку або особа, яка здійснює управління багатоквартирним будинком до створення об'єднання, у встановлений строк з дня державної реєстрації об'єднання забезпечує передачу йому примірника технічної та іншої передбаченої законодавством документації на будинок, а також документа, на підставі якого багатоквартирний будинок прийнято в експлуатацію, технічного паспорта і планів інженерних мереж.

Від імені ОСББ, прошу Вас надати всю технічну та іншу наявну документацію про будинок.

Додаток:  
1. Документ що підтверджує реєстрацію ОСББ.  
2. Протокол установчих зборів про створення ОСББ.

З повагою,  
член правління ОСББ

2016-10-24

Підпис \_\_\_\_\_

Після натискання **Роздрукувати**.  
Вам відкриється вікно для друку документа.

Воно може мати різний вигляд, в залежності від Браузера (програми за допомогою якої ви заходите в Інет).

# Опрацювання звернення. 4 етап. Перевірка документів.

Дата державної реєстрації ОСББ	10/08/2016
Назва ОСББ	Інноваторська реформа
Номер ЄДРПОУ	12345678
Адреса новоствореного ОСББ	м. Дніпро, вул. Шухевича, б. 10
ПІБ Заявника	КУЛИШ АНДРІЙ ЮРІЙОВИЧ
Адреса заявника	тест
Контактний телефон	+380 99 654 7890
Електронна пошта	Akylish88@gmail.com

Обробка заяви \*

Якщо ви відмовляєте замовнику у наданні послуги, обов'язково вкажіть підставу у цьому полі

Додатки

Протокол установчих...

Документ що підтверджує...

Паспорт заявника



Опрацювати

Роздрукувати ▼

Внести зауваження

Паспорт заявника

Паспорт заявника

Завантажити

Перевірити ЕЦП

Паспорт заявника

До заявки майже завжди додаються копії документів.

Щоб переглянути документ натисніть на кнопку з його назвою. Випаде віконце з двома опціями **Завантажити** та **Перевірити ЕЦП**.

Оберіть **Завантажити**, після чого вам запропонують або одразу відкрити документ або зберегти його на свій комп'ютер.

# Опрацювання звернення. 4 етап. Перевірка документів.



Увага!

Немає підпису

Ок

Дата державної реєстрації ОСББ	10/08/2016
Назва ОСББ	Інноваторс
Номер ЄДРПОУ	12345678
Адреса новоствореного ОСББ	м. Дніпро,
ПІБ Заявника	КУЛІЩ АН
Адреса заявника	тест
Контактний телефон	+380 99 352
Електронна пошта	Akylish88@

Обробка заяви \*

Якщо ви відмовляєте замовнику у наданні послуги, обов'язково вважайте підставу у цьому полі

Додатки

Протокол установчих... Документ що підтверджує... Паспорт заявника

Документ може бути підписаний електронно цифровим підписом (ЕЦП).

Підпис ЕЦП дорівнює по силі реальному підпису на папері.

Електронний документ що підписаний ЕЦП має юридичну силу реального документа.

ЕЦП може бути також накладено на заяву. В такому випадку заява буде відображена у вигляді фалу у форматі pdf.

Щоб перевірити чи накладено ЕЦП натисніть на файл і оберіть **Перевірити ЕЦП**.

Якщо ЕЦП накладено, випаде відповідне вікно з даними про нього.

Якщо ЕЦП нема, випаде повідомлення "Немає підпису".

# Обробка заявки. 5 етап. Прийняття рішення.

Обробка заявки \*

Якщо ви відмовляєте замовнику у наданні послуги, обов'язково вкажіть підставу у цьому полі

Додатки

Протокол установчих...

Документ що підтверджує...

Паспорт заявника

Отрадіовати

Роздрукувати ▼

Внести зауваження

Обробка заявки \*

Якщо ви відмовляєте замовнику у наданні послуги, обов'язково вкажіть підставу у цьому полі

Заява оформлена вірно, надіслати лист з запрошенням
Відмова у наданні відповіді

Якщо ви відмовляєте замовнику у наданні послуги, обов'язково вкажіть підставу у цьому полі

1. Після того як ви перевірили всі дані, зробили якщо треба уточнення, прийміть рішення, що робити з заявкою на даному етапі.

Етапів обробки може бути кілька, в даному прикладі, це етап прийняття рішення про видачу документів.

2. Оберіть один з варіантів рішення обробки заявки на цьому етапі.

3. Заповніть всі додаткові поля, якщо це необхідно.

Якщо ви відмовляєте в наданні послуги, **обов'язково, детально** вкажіть причину відмови. В деяких випадках на деяких послугах, треба буде завантажувати файл з відповіддю.

# Обробка заявки. 5 етап. Прийняття рішення.

Дата державної реєстрації ОСББ	10/08/2016
Назва ОСББ	Іноваторська реформа
Номер ЄДРПОУ	12345678
Адреса новоствореного ОСББ	м. Дніпро, вул. Шухевича, б. 10
ПІБ Заявника	КУЛИШ АНДРІЙ ЮРІЙОВИЧ
Адреса заявника	тест
Контактний телефон	+380 999999999
Електронна пошта	Akylish88@gmail.com

Обробка заявки \*

Заява оформлена вірно. надіслати лист з запрошенням

Якщо ви відмовляєте замовнику у наданні послуги, обов'язково вкажіть підставу у цьому полі

Заповнити у разі відмови!  
Також може бути послуга де необхідно заповнити ще кілька полів.  
Або завантажити файл.

Додатки

Протокол установчих...

Документ що підтверджує...

Паспорт заявника

Опрацювати

Зуваження

Опрацювати

Після того як всі необхідні поля будуть заповнені натисніть кнопку **Опрацювати**.

# Обробка заяви. 5 етап. Прийняття рішення.

Мій розклад

**Успіх!**

Форму відправлено.

Ок

Дата державної реєстрації ОСББ	10/08/2
Назва ОСББ	Інноват
Номер ЄДРПОУ	123456
Адреса новоствореного ОСББ	м. Дніп
ПІБ Заявника	КУЛІЩ
Адреса заявника	г.ст
Контактний телефон	+380 95
Електронна пошта	Akylish

Обробка заяви \*

Якщо ви відмовляєте замовнику у наданні послуги, обов'язково вкажіть підставу у цьому полі

Додатки

Протокол установчих ... | Документ що підтверджує... | Паспорт заявника

Опрацювати | Зачекайте... | Роздрукувати ▾ | Внести зауваження

Після натискання кнопки **Опрацювати з'** явиться повідомлення. Зазвичай, це фраза "Форму відправлено". Проте інколи бувають і інші формулювання.

Заявка зникне з розділу **В роботі**. Заявнику буде надіслане відповідне повідомлення. Наприклад з інформацією, або з запрошенням прийти до органу отримати письмову відповідь.

Якщо це кінцевий етап заявка зникне взагалі.

Якщо це не кінцевий етап, вона перейде у **Необроблені**. І буде видна тому хто відповідальний за наступний етап опрацювання.

Можливо вона з'явиться у вас якщо наприклад ви чекаєте візиту заявника.

Дякуємо за увагу!

Дякуємо що дочитали до кінця, якщо у вас будуть  
запитання, звертайтеся за телефоном:

**+380 68 211-5510**

або пишіть на пошту: **[start@igov.org.ua](mailto:start@igov.org.ua)**.